



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

RESOLUCION N° 186
SANTA FE, 28 OCT 2015

VISTO:

La presentación efectuada y que tramita por Expediente N° 01004-102689/14;
y

CONSIDERANDO:

Que el peticionante compareció a la Defensoría del Pueblo en su condición de usuario de la empresa de autotransporte público de pasajeros “RECRO S.R.L.”, exponiendo diversos reclamos relacionados con la prestación del servicio en el tramo Santa Fe/Recreo, y viceversa;

Que los reclamos refieren, entre otros, a: a) incumplimientos de la frecuencia horaria preestablecida, b) deterioro de las unidades, lo que conlleva no sólo desperfectos mecánicos sino ausencia de calefacción y refrigeración, c) falta de higiene en las unidades, d) maltrato por parte de los choferes;

Que los inconvenientes mencionados datan del año 2009 a esta parte, a tenor de la documental aportada por el quejoso e incorporada a las presentes actuaciones; y ante la persistencia de las falencias denunciadas, solicita la intervención de la Defensoría del Pueblo a los fines de obtener de parte del organismo de control provincial, la observancia de las normas aplicables a la temática descripta;

Que por tal motivo, y en cumplimiento del protocolo de instrucción de las quejas, en el marco de la reunión llevada a cabo el día 24/04/14 entre personal de este organismo con el Director Provincial de Transporte -Ing. Javier R. Mazzei- se hizo entrega del Oficio N° 24472, en el que se describe la problemática denunciada y se solicita información relativa a la misma;

Que el funcionario precitado respondió en fecha 30/05/14, indicando que: “La empresa fue intimada en sucesivas oportunidades a mejorar el parque móvil y otros



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

aspectos como la limpieza, trato al pasajero y cumplimiento de horarios. La empresa se dio por notificada, y se realizaron controles, los que dieron resultados positivos, sin inconvenientes que reportar, tal como lo expresa el informe del Coordinador de Fiscalización del que adjunto copia. Se realizarán sucesivos operativos de control a fin de continuar la evaluación del servicio”;

Que en fecha 04/06/14 compareció el presentante, afirmando el cumplimiento de las frecuencias horarias y la incorporación de unidades para el desarrollo del servicios por parte de la empresa “RECREO S.R.L.”; pero quedando pendiente de solución los siguientes ítems: a) tarifa urbana; b) ingreso a los barrios de Recreo; c) el funcionamiento de la oficina de atención al usuario y del libro de quejas; d) la fijación de puntos de ventas y recargas de tarjetas de transporte;

Que mediante Nota N° 2062/14 de fecha 07/08/14 el Director Provincial de Transporte detalló que: “Durante los meses de abril y mayo se controlaron todos los servicios, y ante los incumplimientos detectados y las demandas del público usuario, se llevaron adelante las siguientes gestiones: * Cumplimiento de horarios, estado de los coches, calidad de atención. Fue solucionado con la incorporación de siete nuevas unidades, que por ser modernas, no presentan roturas mecánicas en viaje y su confort interior es óptimo. Ello redundo en una reducción de fallas y por lo tanto ya no quedan coches fuera de servicio. * Ingreso a barrios de Recreo. Se han mantenido reuniones con el intendente y el Concejo Deliberante de Recreo, quienes se comprometieron a presentar un plano de calles, para proponer sus necesidades a esta Subsecretaría y verificar las condiciones de las calles y su estabilidad. Sin embargo, a partir de la segunda semana de julio de 2014, la empresa ingresará en seis horarios diarios al centro de Recreo y al barrio Parque. Debe observarse que no todas las calles de la periferia de Recreo tienen estabilizado granular, por lo que la solución a implementar por la Municipalidad es previa al ingreso de todo servicio. * Puntos de recarga. Las autoridades de la empresa se comprometieron a fijar nuevos puntos de venta y recarga en el centro de la ciudad. * Oficina de atención al público. A fin de recepcionar solicitudes de descuento y reclamos por servicios, la empresa se comprometió a fijar días y horarios de atención en su galpón sito sobre la Ruta Nacional 11.



Provincia de Santa Fe

Defensoría del Pueblo

** Respecto a la tarifa urbana, es potestad del Municipio, el que debería fijar una tarifa por ordenanza. Debido a las leyes vigentes, y para no afectar la ecuación económica del servicio, la tarifa vigente debería surgir de un estudio municipal basado en kilómetros a recorrer, pasajeros proyectados y horarios diarios comprendidos, para lo cual se le manifestó al intendente que esta Subsecretaría de Transporte está dispuesta a brindarles colaboración y asesoramiento, pero sin avanzar en las potestades propias del Municipio y su división de poderes”;*

Que con posterioridad a notificación de lo detallado ut supra, luce en autos la presentación del reclamante a través de la cual manifiesta el incumplimiento de parte de la empresa prestataria, del Acta Acuerdo de fecha 21/04/14, que fuera suscripta en forma conjunta entre el Intendente Municipal y concejales de la ciudad de Recreo, el Director Provincial de Transporte, representantes de la Empresa “RECREO S.R.L.” y vecinos usuarios del servicio de transporte, y la continuación de los inconvenientes en la prestación del servicio público de transporte de pasajeros;

Que a raíz de ello se remitió el Oficio N° 24749 de fecha 29/07/14 al Director Provincial de Transporte, la Nota N° 8783 de fecha 14/08/14 a la Empresa de Transporte “RECREO S.R.L.” y la Nota N° 8717 de fecha 8717 al Intendente Municipal de Recreo, sin se recibiera respuesta en ninguna de ellas;

Que en fecha 12/09/14 compareció a este organismo el Director Provincial de Transporte quien confirmó la realización de controles en dicho servicio y se comprometió a intimar a la empresa al cumplimiento de los recorridos preestablecidos;

Que ante la falta de concreción de lo acordado, en fecha 13/04/15 se remitió el Oficio N° 29000 a la Directora General de Transporte de Pasajeros, requiriendo su intervención a fin de controlar el cumplimiento de frecuencias y recorrido, estado y cantidad de las unidades afectadas al servicio, sin que se verificara respuesta alguna de parte de la funcionaria aludida;

Que en mérito a ello y la continuidad de las denuncias ciudadanas por



Provincia de Santa Fe

Defensoría del Pueblo

la deficiente prestación del servicio público de pasajeros por parte de la empresa de autotransporte público de pasajeros "RECREO S.R.L.", en la prestación del servicio en el tramo Santa Fe-Recreo, y viceversa; esta Defensoría del Pueblo entiende imprescindible formular observaciones y recomendaciones respecto a la problemática *in exámine*;

Que, asimismo, debe ponerse de resalto que la falta de respuesta por parte de la Directora General de Transporte de Pasajeros -Dra. Ana Calvat- se subsume no sólo en lo dispuesto en el artículo 39° de la Ley 10396: "*Los informes o documentos previstos en el inciso a) del artículo anterior, deberán ser remitidos en un plazo máximo de quince días a partir de que se soliciten. Este plazo puede ser ampliado cuando concurren circunstancias que a juicio del Defensor del Pueblo así lo aconsejen*"; sino en el deber de colaboración establecido por el artículo 48° de la Ley 10396: "*Todos los organismos públicos estarán obligados a prestar colaboración, con carácter preferente, a la Defensoría del Pueblo en investigaciones e inspecciones*", y activando de este modo lo detallado por el artículo 50° de la ley antedicha: "*La negativa o negligencia del funcionario o de sus superiores responsables con respecto a lo establecido en el artículo 39, podrá ser considerado por el Defensor del Pueblo como entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando esta circunstancia en su informe ordinario o extraordinario, en su caso, a la Sesión Conjunta de ambas Cámaras*";

Que en mérito a ello, y en cumplimiento de las funciones de protección de los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad, resulta necesario efectuar recomendaciones en el marco de lo normado por la Ley N° 10.396;

Que, la presente gestión se encuadra en lo establecido en la Resolución N° 132/14 (D.P.) de fecha 22 de abril de 2014, que dispone la suscripción en forma conjunta por la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes -Dra. ANALIA ISABEL COLOMBO y el Defensor del Pueblo Adjunto - Zona Norte -Dr. LUCIANO LEIVA- de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;



POR ELLO;

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR DE PUEBLO ADJUNTO – ZONA NORTE

RESUELVEN:

ARTICULO 1º: Recomendar a la Subsecretaría de Transporte de la Provincia de Santa Fe que fiscalice en forma minuciosa y rigurosa el cumplimiento de la normativa vigente con relación a las frecuencias horarias, recorridos establecidos, instalación de oficinas de reclamos y/o atención al usuario en la ciudad de Recreo, la cantidad y el estado de las unidades de transporte de pasajeros y las condiciones de aseo de las mismas, priorizando la seguridad e integridad física de los pasajeros, por parte de la empresa de autotransporte público de pasajeros “RECREO S.R.L.”, en la prestación del servicio en el tramo Santa Fe/Recreo, y viceversa, de modo que el mismo se cumpla con regularidad, continuidad y obligatoriedad.-

ARTICULO 2º: Recomendar a la Subsecretaría de Transporte de la Provincia de Santa Fe que evalúe la posibilidad de controlar el cumplimiento de las frecuencias horarias de la unidades prestatarias del servicio, a través del sistema monitoreo de posicionamiento geográfico de las mismas; y la consecuente implementación del sistema que permita conocer al usuario en tiempo real el arribo a las paradas de las unidades de transporte.-

ARTÍCULO 3º: Notificar la presente resolución al señor Secretario de Transporte de la Provincia de Santa Fe -Dn. Alejandro Boggiano-; al señor Subsecretario de Transporte de la Provincia de Santa Fe -Ing. Gustavo S. Peirano-; al señor Director Provincial de Transporte -Ing. Javier Mazzei-; a la Directora General de Transporte de Pasajeros -Dra. Ana Calvat-; y a los interesados.

ARTICULO 4º: Regístrese, comuníquese y archívese.

Dra. ANALÍA I. COLOMBO
DEFENSORA PROV. DE NIÑAS,
NIÑOS Y ADOLESCENTES
A/C DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

LUCIANO LEIVA
DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTO
ZONA NORTE
Imprenta Legislativa
A/C DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE